

**コールセンター特化のeラーニング・教育管理サービス「BIZTEL shouin」が、
【高齢のお客さまへの電話対応】が学べる研修動画を提供開始
～～ 高齢者の特徴・背景の理解と実践的なテクニックにより、
安心感・満足度の高い対応が可能に ～～**

8年連続 国内シェア第1位(※)のクラウド型CTI/コールセンターシステム「BIZTEL(ビズテル)」を展開する株式会社リンク(本社:東京都港区、代表取締役社長:岡田 元治、以下リンク)は、コールセンター特化型のeラーニング・教育管理サービス「BIZTEL shouin(ビズテル ショウイン)」において、高齢のお客さまに安心感・満足感を与える電話対応が体系的に身につく研修動画の提供を開始しました。

※ デロイト トーマツ ミック経済研究所『マーテック市場の現状と展望 2024年度版 クラウド型CRM市場編(第8版)』による。

BIZTEL shouinは、コールセンター業務に特化したクラウド型の教育サービスです。苦情対応・敬語の使い方・クッション言葉などの電話対応に関する基礎講座や、KPI管理・カスタマー対応といったマネージャー・SV向けの研修など、センター業務を網羅した150本以上の動画が視聴できます。また、通話録音をもとにしたオペレーターの対応品質の評価・フィードバックが効率的に行える音声レビュー機能や、社内試験が簡単に作成・実施できる検定機能など、コールセンター独特の教育業務を効率化する多彩な機能が利用できます。

この度、BIZTEL shouinでは、高齢のお客さまについての理解を深め、満足度の高い対応をするための知識・ノウハウが体系的に学習できる新しい研修動画をリリースしました。

この研修では、まず高齢者が企業の電話対応に求めているポイントを明らかにし、相手に寄り添った適切なコミュニケーションをするにあたっての心構えを解説します。さらに、高齢者にとって聞き取りやすい声の高低・スピード・抑揚・間のとり方、相手の理解力を高める話し方など、具体的な手法についてわかりやすく伝えていきます。

講義・監修を担当しているのは、コールセンター専門コンサルタントとして300社以上のセンターの立ち上げ・業務改善を支援してきた株式会社ブランニューデイ代表 池田 浩一氏です。数多くの現場に携わった経験から「実践で役立つこと」に重きを置いている同氏の研修を、パソコンやスマートフォンから、いつでも、繰り返し受講することが可能です。また、動画はテーマごとに分か

れており、1本あたり5分前後の長さのため、電話の合間等のスキマ時間を使った学習にも最適です。

現在、コールセンターで高齢者からの問い合わせを受ける割合が大きい業界として、医療・製薬・介護・金融・通販などが挙げられますが、高齢化社会が今後ますます進行することで、さらに多くの業界へ広がりを見せることが予想されます。

こうした状況を踏まえ、心身の不調や定年退職による生活の変化といった高齢者が持つ背景を理解し、相手の心に寄り添った電話対応が可能になる BIZTEL shouin の研修動画は、多くの企業やその顧客である消費者に必要なものと考えています。

今回提供する研修動画の概要は、以下のとおりです。

■ BIZTEL shouin の「高齢者向け電話対応」研修動画の内容（一部抜粋）

- 国内コールセンターにおける、高齢者への電話対応方針の現況
- 高齢者の電話対応はなぜ難しい？ 5つの要因
- 高齢者が企業の電話対応に求める7つのポイント
- 高齢者との通話が長くなってしまう原因とは
- 世代間におけるニュアンスの違いや敬語など、オペレーターの言葉遣いに関する注意点
- 心身の不調や定年退職による生活の変化など、高齢者に寄り添うための背景理解
- IT・デジタル機器への“慣れ”に関する世代間ギャップ
- 声の高低・スピード・間のとり方など、高齢者が聞き取りやすい話し方のコツ
- 相槌・クッション言葉・抑揚などで、お客さまへの配慮を表現する方法
- 相手の理解力を高め、反応を引き出すための話し方
- 「用件以外のことも話したい」「もっと聞いてもらいたい」という高齢者の希望に応えながら、コールセンターの混み具合とバランスを取るためのテクニック
- 「いつか自分自身も高齢者になる…」敬意と温かみが伝わる応対をするための心構え



BIZTEL shouin トレーニング画面

■ 本研修動画の提供について

- 本研修動画は BIZTEL shouin の標準サービスであり、当システムを有償利用中の全企業が受講できます。
- 本プレスリリースの公開時点で、8 本の講義動画を提供しています。
2025 年 7 月ごろにかけて、さらに毎月 2~3 本ずつ追加する予定です。

※ BIZTEL shouin の詳細・申し込み方法については、<https://biztel.jp/shouin/> をご覧ください。

BIZTEL shouin は、コールセンター運営の課題解決に寄与する e ラーニング・教育管理サービスとして、人材育成に携わる方のさまざまな要望を形にするとともに、顧客対応に関する社会的なニーズを反映した高品質な学習コンテンツの提供を継続してまいります。

BIZTEL（ビズテル）について

BIZTELは2006年のサービス提供開始以来、クラウド型テレフォニーサービスのパイオニアとして企業向け電話システムやコールセンターシステムを幅広く展開しています。現在、2,000社超の導入企業数を達成しており、デロイト トーマツ ミック経済研究所より発行された『マーテック市場の現状と展望 2024年度版 クラウド型CRM市場編（第8版）』においては、クラウド型コールセンターシステム8年連続シェア第1位のサービスとしてリストアップされました。また、富士キメラ総研より発刊された『ソフトウェアビジネス新市場 2024年版』においても、SaaSのCTI（電話とコンピューターの統合システム）の国内シェア第1位を達成しています（2023年度実績、金額ベース）。サービスの詳細は、<https://biztel.jp/> をご覧ください。

株式会社リンクについて

株式会社リンクは、業界最大級の稼働台数を持つ専用ホスティング「at+link」、クラウド型ホスティング「リンク・ベアメタルクラウド」を軸として、8年連続シェア第1位のクラウド型コールセンターシステム「BIZTEL」、セキュリティプラットフォームサービス「PCI DSS Ready Cloud」など、さまざまなサブスクリプション型サービスを提供しています。農系事業にも取り組んでおり、2011年10月からは岩手県岩泉町にある自然放牧酪農場「なかほら牧場」を運営しています。事業の詳細は、<https://www.link.co.jp/> をご覧ください。

★リンクが運営するメディアサイト

「最適なサービスで一步先行く組織へ」ビジネスに伴走する課題解決メディア『LINK Watch!』
<https://watch.link.co.jp/>

本プレスリリースに関するお問い合わせ先
株式会社イニシャル 山崎、長岡、小山、亀田、乗鞍（株式会社リンク PR 事務担当） TEL：03-5572-6316 / FAX：03-5572-6065 / Email： link-pr@vectorinc.co.jp